

Klachtenregeling Cavent

Datum vaststelling : 19 december 2018
Evaluatie datum : Juli 2020
Eigenaar : Kwaliteitsfunctionaris

INHOUD:	PAG:
1. Algemene bepalingen	
Art. 1 – Begripsomschrijvingen	p. 2
2. Klachtenopvang	
Art. 2 – Opvang	p. 2
Art. 3 – De medewerker en diens leidinggevende	p. 2
Art. 4 – De klachtenfunctionaris	p. 3
Art. 5 – De cliëntvertrouwenspersoon	p. 4
3. Klachtenbehandeling	
Art. 6 – Het indienen van een klacht	p. 4
Art. 7 – Behandeling van een klacht	p. 5
Art. 8 – Aard van de klacht en termijn van behandeling	p. 6
Art. 9 – Oordeel raad van bestuur	p. 6
Art. 10 – Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	p. 7
Art. 11 – Geschillencommissie	p. 7
Art. 12 – Archivering en bewaartermijn klachtendossier	p. 7
Art. 13 – Geheimhouding	p. 7
4. Overige bepalingen	
Art. 14 – Overige klacht- en meldmogelijkheden	p. 8
Art. 15 – Kosten	p. 8
Art. 16 – Openbaarmaking klachtenregeling	p. 8
Art. 17 – Evaluatie	p. 8
Art. 18 – Onvoorziene omstandigheden	p. 8
Art. 19 – Vaststelling en wijziging regeling	p. 8
Art. 20 – Datum van inwerkingtreding	p. 8
Adressen	p. 9

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. cliënt: natuurlijke persoon die zorg en/of diensten vraagt dan wel aan wie Cavent zorg en/of diensten verleent of heeft verleend;
 - b. klacht: uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Cavent of door een persoon die voor Cavent werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie;
 - c. klager: degene die een klacht indient;
 - d. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
 - e. raad van bestuur: de raad van bestuur van Cavent;
 - f. klachtencommissie: de klachtencommissie van Cavent;
 - g. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
 - h. klachtenfunctionaris: degene die binnen Cavent belast is met de opvang van klachten;
 - i. cliëntvertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon van de LSR die ten behoeve van cliënten van Cavent werkzaam is;
 - j. zorg: zorg en/of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) of Jeugdwet (JW);
 - k. nabestaanden: echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;
 - l. vertegenwoordiger: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 - Opvang

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is en/of diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris;
- d. de cliëntvertrouwenspersoon.

Artikel 3 - De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken, met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert, met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 - De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van Cavent, wat inhoudt dat Cavent zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Artikel 5 – De cliëntvertrouwenspersoon

1. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van zorg schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, diens taak en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon voor hen bereikbaar en beschikbaar is. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
2. De raad van bestuur draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure

Artikel 6 - Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie (zie artikel 11) indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de klachtencommissie indient. Indien een klacht mede betrekking heeft op het vergoeden van schade wordt deze ingediend bij de raad van bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.
4. Indien een klacht mondeling wordt medegedeeld aan een commissielid, verwijst het commissielid naar de klachtenfunctionaris, welke de klager kan ondersteunen bij de opschriftstelling van de klacht.

Artikel 7 - Behandeling van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris dan wel met degene op wie de klacht betrekking heeft, is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel, neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure en licht de klager tevens in over de verdere procedure. Voor zover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en aan de raad van bestuur van Cavent. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Voor zover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt, tenzij anders overeengekomen.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 - Aard van de klacht en termijn van behandeling

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en

de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht, wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht.

Artikel 9 - Oordeel raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 8, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit vóór het verstrijken van deze termijn schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtencommissie.
2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht derhalve vooralsnog niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie conform artikel 11, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie, schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie, motiveert hij dit. Indien de klachtencommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval, dan motiveert de raad van bestuur dit.
5. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure zoals beschreven in de mededeling (zie lid 3) én de klacht betrekking heeft op zorg op grond van de Jeugdwet en/of de Wmo, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de bevoegde kantonrechter voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de mededeling (zie lid 3) én de klacht betrekking heeft op zorg op grond van de Wlz, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie, zie artikel 11, voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Artikel 10 - Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de raad van bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De raad van bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel verstaan: aanbieders van langdurige zorg, aanbieders van zorg of diensten als omschreven bij of krachtens de Wlz en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 11 - Geschillencommissie

(Deze bepaling geldt uitsluitend voor klachten over zorg op grond van de Wlz.)

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie gehandicaptenzorg.

Artikel 12 - Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De raad van bestuur bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raad van bestuur is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 13 - Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht is of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 14 - Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 15 - Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 16 - Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers, door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 17 – Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling jaarlijks na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raad van bestuur dit wenselijk vindt.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de centrale cliëntenraad en centrale vertegenwoordigingsraad van Cavent, de ondernemingsraad van Cavent en de klachtenfunctionaris.

Artikel 18 - Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de raad van bestuur.

Artikel 19 - Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en centrale vertegenwoordigingsraad van Cavent en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 20 - Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 20/12/2018
2. Klachten die in behandeling waren op de dag waarop deze regeling in werking treedt, worden behandeld op basis van de voordien geldende klachtenregeling.

Adressen

Klachtenfunctionaris Cavent

De Vriesstraat 22

3261 PC OUD-BEIJERLAND

0186-636100

klacht@cavent.nl

Klachtencommissie Cavent

t.a.v. mevr. Knol

De Vriesstraat 22

3261 PC OUD-BEIJERLAND

0186-636100

Cavent